

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе, качеству
образования – первый проректор
Хагуров Г.А.
подпись
«27» апреля 2018 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.04.02 АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА
ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Направление подготовки – 05.04.02 География

Профиль – Рекреационная география и туризм

Программа подготовки – академическая

Форма обучения – очная

Квалификация (степень) выпускника – магистр

Краснодар 2018

Рабочая программа дисциплины «Актуальные проблемы развития рынка туристской индустрии» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1463, по направлению подготовки 05.04.02 География (уровень магистратуры) от 14 декабря 2015 г.

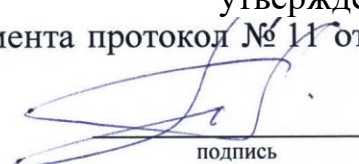
Программу составила:

Т.А. Рововая, д-р философ. наук, профессор кафедры
международного туризма и менеджмента



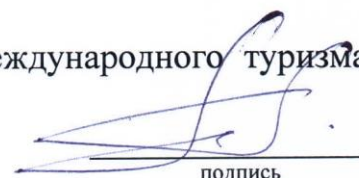
Рабочая программа дисциплины утверждена
на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от
«23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (разработчик) Беликов М.Ю.


подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма
и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии
геологии туризма и сервиса протокол № 04–18 от «25» апреля 2018 г.

Председатель УМК Института Погорелов А.В.


подпись

Рецензенты:

1. Максимова О.А. –директор ООО «Экодом»

2. Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии, г. Краснодар

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1	Цель освоения дисциплины.....	4
1.2	Задачи дисциплины.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2	Структура и содержание дисциплины.....	6
2.1	Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	6
2.2	Структура дисциплины.....	6
2.3	Содержание разделов дисциплины.....	7
2.3.1	Занятия лекционного типа.....	7
2.3.2	Занятия семинарского типа.....	7
2.3.3	Лабораторные занятия.....	8
2.3.4	Примерная тематика курсовых работ.....	8
2.4	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
3	Образовательные технологии.....	9
4	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	10
4.1	Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	10
4.2	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	11
5	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	14
5.1	Основная литература.....	14
5.2	Дополнительная литература.....	14
5.3	Периодические издания.....	15
6	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	15
7	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	15
8	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	18
8.1	Перечень необходимого программного обеспечения.....	18
8.2	Перечень необходимых информационных справочных систем.....	18
9	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	18

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Целями освоения дисциплины «Актуальные проблемы развития рынка туристской индустрии» являются формирование у магистрантов компетенции в области проектной и производственной деятельности. Овладение теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для управления процессом освоения достижений науки и техники на предприятии индустрии туризма, повышения взаимосвязи между наукой и практикой. На базе теоретико-практических знаний выявлять современные научные проблемы туристской индустрии и обеспечивать научно-обоснованное их решение.

1.2 Задачи дисциплины

- формирование научного способа мышления и восприятия естественнонаучной картины мира, а также знаний об основных составляющих процесса развития туризма в современном мире; приобретение комплекса знаний по инновационным технологиям современного общества; выявление научных проблем туристского профиля; приобретение навыков планирования и проведения научных исследований; владение методологий исследования современных проблем туристской индустрии;
- сформировать у магистрантов устойчивую мотивацию к изучению дисциплины и потребность в систематизированных знаниях в данной области для применения их в дальнейшей работе;
- формирование комплекса знаний по сущности функций, целям и содержанию современных научных достижений в туристской индустрии.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Актуальные проблемы развития рынка туристской индустрии» относится к базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана, относится к вариативной части учебного плана, являясь дисциплиной по выбору.

Студенты обучаются по данному курсу в шестом семестре. Являясь теоретической, данная дисциплина представляет собой основу для изучения всех профильных предметов. Для успешного ее изучения необходимы знания по дисциплинам «Технология туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий», «Корпоративная культура и управление персоналом», «Инновационные технологии в туристской индустрии», «Теория и методологии социально-экономических исследований в туристской индустрии» и др.

Полученные в ходе освоения данной дисциплины знания, умения и способности позволят студентам совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; способностью самостоятельно и в коллективе выполнять экспедиционные, лабораторные, вычислительные исследования в области географических наук при решении проектно-производственных задач с использованием современной аппаратуры и вычислительных средств, проводить мониторинг природных и социально-экономических процессов.

Данная дисциплина является предшествующей для освоения таких дисциплин как «Организационное проектирование и управление проектами», «Прогнозирование и планирование туристской деятельности», «Комплексные системы управления качеством в туристской индустрии» и др.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

ОПК-4: способностью совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень

ПК-6: способностью самостоятельно и в коллективе выполнять экспедиционные, лабораторные, вычислительные исследования в области географических наук при решении проектно-производственных задач с использованием современной аппаратуры и вычислительных средств, проводить мониторинг природных и социально-экономических процессов

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-4	способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень	– современные достижения науки и передовые технологии в сфере туризма	– диагностировать профессиональное развитие личности; – применять современные методы исследований и анализа, формировать заключение и вырабатывать рекомендации по повышению эффективности деятельности предприятия	– современными методами анализа и оценки эффективности процессов туристской индустрии
2	ПК-6	способность самостоятельно и в коллективе выполнять экспедиционные, лабораторные, вычислительные исследования в области географических наук при решении проектно-производственных задач с использованием современной аппаратуры и вычислительных средств, проводить мониторинг природных и социально-экономических процессов	– субъекты, факторы и особенности функционирования туристского рынка; – туристские организации; – порядок применения и правила оформления таможенной декларации, организация перемещений через таможенную границу товаров, не предназначенных для коммерческой деятельности	– планировать и формировать программы обслуживания туристов; – планировать и разрабатывать туристский продукт; – управлять процессом обучения персонала в организациях индустрии туризма	– правилами продажи туристского продукта потребителю

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр
			3
Контактная работа, в том числе		32,3	32,3
Аудиторные занятия (всего)		32	32
Занятия лекционного типа		6	6
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		26	26
Иная контактная работа		0,3	0,3
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе		85	85
Проработка учебного (теоретического) материала		35	35
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		16	16
Реферативная работа		14	14
Подготовка к текущему контролю		10	10
Контроль		26,7	26,7
Подготовка к экзамену		26,7	26,7
Общая трудоемкость	час.	144	144
	в том числе контактная работа	32,3	32,3
	зач. ед.	4	4

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	Состояние естественных и гуманитарных наук на современном этапе в сфере туристической индустрии	28	2	6	20
2	Современное понимание общества и социально-культурные аспекты	26		6	20
3	Теоретические проблемы отдельных направлений туристической деятельности и индустрии гостеприимства.	28	2	6	20
4	Перспективы теории туристической деятельности в новых исторических условиях.	35	2	8	25
	<i>Итого по дисциплине:</i>		6	26	85

1.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Состояние естественных и гуманитарных наук на современном этапе в сфере туриндустрии	Современная философия и методология науки. Наука как объект философского исследования. Наука как знание и наука как деятельность. Характерные черты и многообразие форм научного знания. Основные картины мира: натурфилософская, механическая, электродинамическая, квантово-релятивистская. Природа научного познания, его типы и уровни, предметная, мировоззренческая и методологическая специфика естественных и гуманитарных наук.	У
3	Теоретические проблемы отдельных направлений туристической деятельности и индустрии гостеприимства.	Туристическая индустрия как феномен современного общества. Изменение досуговых потребностей человека, форм самореализации личности в социально-культурной сфере и воспитательные возможности туриндустрии. Основные проблемы современного развития рекреационно-развлекательной деятельности: проблема соотношения процессов развития и рекреации. Общее понятие о рекреационно-развлекательном досуге и его особенностях на современном этапе.	У
4	Перспективы теории туристической деятельности в новых исторических условиях.	Проблемы туристической деятельности в контексте формирования гражданского общества, изменения содержания и форм досуговой активности населения. Проблемы взаимодействия учреждений туриндустрии и семьи, образовательных учреждений в процессе формирования подготовленных специалистов.	У, Л
Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Состояние естественных и гуманитарных наук на современном этапе в сфере туриндустрии	Формы организации науки в индустрии туризма. Научное сообщество. Проблема демаркации науки и не-науки. Эмпирические и теоретические знания. Наблюдение и эксперимент. Роль естественных и гуманитарных наук в развитии науки в туризме.	У
2	Современное понимание общества и	Формирование информационного общества и общества знаний. Образовательные системы в контексте «информационного общества». Базовые представления и подходы к анализу современной информационной среды.	У

	социально-культурные аспекты	Лженаучные представления и теории. Причины их появления и особенности развития в современную эпоху. Проблемы использования идей синергетики по отношению к сфере анализа и прогноза социокультурных процессов.	
3	Теоретические проблемы отдельных направлений туристической деятельности и индустрии гостеприимства.	Основные виды рекреационных занятий в современных учреждениях культуры. Физкультурно-спортивная деятельность. Игровые занятия. Пути и средства совершенствования этих занятий. Научная разработка проблем менеджмента и маркетинга туристической деятельности.	У, Р
4	Перспективы теории туристической деятельности в новых исторических условиях.	Проблемы диверсификации туристской инфраструктуры, появление новых типов учреждений, включение познавательной деятельности в систему институтов гражданского общества. Усиление развивающих и реабилитационных функций, научная разработка инновационных технологий туристской деятельности.	У, С
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Состояние естественных и гуманитарных наук на современном этапе в сфере туристической индустрии	- Ветитнев, А.М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 402 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE. - Боголюбов, В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.С. Боголюбов, С.А. Быстров, С.А. Боголюбова. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 256 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/01E710EA-FFDA-4DDA-B8F6-C3CEFAE3B85E. - Морозов, М.А. Экономика организации туризма: учебник для академического бакалавриата / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 290 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/F4B33787-BDD1-40FD-B48F-FBC5C67BE604. - Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т.А. Казакевич. - 2-е изд., доп. - М.:

		Юрайт, 2018. - 185 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD .
2	Современное понимание общества и социально-культурные аспекты	1. Ветитнев, А.М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 402 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE. 2. Боголюбов, В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.С. Боголюбов, С.А. Быстров, С.А. Боголюбова. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 256 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/01E710EA-FFDA-4DDA-B8F6-C3CEFAE3B85E. 3. Морозов, М.А. Экономика организации туризма: учебник для академического бакалавриата / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 290 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/F4B33787-BDD1-40FD-B48F-FBC5C67BE604. 4. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т.А. Казакевич. - 2-е изд., доп. - М.: Юрайт, 2018. - 185 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD.
3	Теоретические проблемы отдельных направлений туристической деятельности и индустрии гостеприимства.	1. Ветитнев, А.М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 402 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE. 2. Боголюбов, В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.С. Боголюбов, С.А. Быстров, С.А. Боголюбова. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 256 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/01E710EA-FFDA-4DDA-B8F6-C3CEFAE3B85E. 3. Морозов, М.А. Экономика организации туризма: учебник для академического бакалавриата / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 290 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/F4B33787-BDD1-40FD-B48F-FBC5C67BE604. 4. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т.А. Казакевич. - 2-е изд., доп. - М.: Юрайт, 2018. - 185 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD.
4	Перспективы теории туристической деятельности в новых исторических условиях.	1. Ветитнев, А.М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 402 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE. 2. Боголюбов, В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.С. Боголюбов, С.А. Быстров, С.А. Боголюбова. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 256 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/01E710EA-FFDA-4DDA-B8F6-C3CEFAE3B85E. 3. Морозов, М.А. Экономика организации туризма: учебник для академического бакалавриата / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 290 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/F4B33787-BDD1-40FD-B48F-FBC5C67BE604. 4. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т.А. Казакевич. - 2-е изд., доп. - М.:

		Юрайт, 2018. - 185 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD .
--	--	---

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – семинар-дискуссия.

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
5	Л	лекция-дискуссия* по теме «Перспективы теории туристической деятельности в новых исторических условиях»	2
	С	семинар-дискуссия* по теме «Перспективы теории туристической деятельности в новых исторических условиях»	8
Итого:			10

***Лекция-дискуссия** (групповая дискуссия) – форма активного вовлечения слушателей в учебный процесс. Предполагает непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Позволяет привлечь внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Сильные стороны групповой лекции-дискуссии заключаются в возможности расширения круга мнений сторон. Участие студентов в лекции-дискуссии обеспечиваются различными приемами: вопросы к аудитории, которые могут быть как элементарные, с целью сосредоточить внимание слушателей, так и проблемные.

***Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.

Пример материала для устного опроса к лекционным занятиям

Пример материала, для устного опроса

Лекция № 1. Состояние естественных и гуманитарных наук на современном этапе в сфере туриндустрии

1. Современная философия и методология науки.
2. Наука как объект философского исследования.
3. Наука как знание и наука как деятельность.
4. Характерные черты и многообразие форм научного знания.
5. Основные картины мира: натурфилософская, механическая, электродинамическая, квантово-релятивистская.
6. Природа научного познания, его типы и уровни, предметная, мировоззренческая и методологическая специфика естественных и гуманитарных наук.

Примеры тем для проведения лекции-дискуссии

Тема: Перспективы теории туристической деятельности в новых исторических условиях.

1. Проблемы туристической деятельности в контексте формирования гражданского общества, изменения содержания и форм досуговой активности населения.
2. Проблемы взаимодействия учреждений туриндустрии и семьи, образовательных учреждений в процессе формирования подготовленных специалистов.

Пример заданий для проведения семинарских занятий

Примеры тем для проведения семинара-дискуссии

Тема «Перспективы теории туристической деятельности в новых исторических условиях»

1. Перечислите процессы, протекающие в современном обществе, которые определяют новые параметры деятельности туристских предприятий.
2. Охарактеризуйте условия, необходимые для успешного развития туристического центра.
3. Сформулируйте современные тенденции развития мирового туризма.
4. Особенности развития туризма в Европе.
5. Особенности развития туризма в Северной Америке.
6. Дайте характеристику основных показателей мировой гостиничной отрасли.
7. Охарактеризуйте деятельность ведущих корпораций в гостиничном бизнесе.
8. Охарактеризуйте деятельность ведущих глобальных гостиничных сетей.

Примерная тематика реферативных работ

1. Факторы "наделенности" как основа развития национальной индустрии туризма.
2. Прогноз развития международного туризма.
3. Особенности интеграционных процессов в управлении организациями индустрии туризма.
4. Экономические и административные механизмы поддержки развития туризма.
5. Планирование и формирование программы обслуживания туристов.

6. Реализация сбытовой политики туристской фирмы.
7. Транспортное обслуживание международных экономических связей.
8. Основные модели организации гостиничного дела: модель Ритца и модель Уильсона.
9. Специфика и комплексный характер маркетинга в индустрии туризма.
10. Комплексные маркетинговые исследования рынка в организациях индустрии туризма.
11. Рекламная деятельность в туризме.
12. Проблемы развития образовательной системы в сфере индустрии туризма (ВТО).

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие, субъекты и особенности функционирования туристского рынка.
2. Факторы, влияющие на развитие туризма.
3. Место России в международном туристском потоке и поступлениях. Проблемы и тенденции развития международного туризма.
4. Международные туристские организации.
5. Всемирная туристская организация.
6. Модели государственного участия в организации и развитии индустрии туризма.
7. Цели, функции и структура управления организации индустрии туризма.
8. Туристическая деятельность.
9. Планирование и формирование программы обслуживания туристов.
10. Понятие и разработка туристского продукта.
11. Особенности ценообразования в индустрии туризма.
12. Реализация сбытовой политики туристской фирмы.
13. Туроператоры (турорганизаторы) и турагенты.
14. Правила продажи туристского продукта потребителю.
15. Выполнение паспортно-визовых формальностей для туристов.
16. Полицейские и санитарные формальности.
17. Особенности пребывания и продвижения иностранных туристов в стране пребывания, иммиграционные правила и другие процедуры.
18. Порядок применения и правила оформления таможенной декларации, организация перемещений через таможенную границу товаров, не предназначенных для коммерческой деятельности.
19. Транспортное обслуживание международных экономических связей. Транспортные компании - перевозчики: воздушные, водные, сухопутные. Организация перевозок.
20. Правила воздушной перевозки.
21. Морские перевозки и круизы. Речные путешествия. Морские и речные прогулки.
22. Автомобильные перевозки. Автобусный туризм.
23. Железнодорожные внутренние и международные перевозки. Организация железнодорожного обслуживания за рубежом. Правила перевозок пассажиров, багажа и почты.
24. Особенности функционирования гостиничного комплекса.
25. Стандартная классификация средств размещения ВТО.
26. Основные модели организации гостиничного дела: модель Ритца и модель Уильсона.
27. Международные стандарты классификации гостиниц.
28. Договорные отношения между туристскими фирмами и гостиницами.
29. Услуги питания. Предприятия питания. Организация и виды питания.
30. Специфика и комплексный характер маркетинга в индустрии туризма.
31. Жизненный цикл товара.
32. Особенности туристского спроса. Факторы спроса.
33. Предложения на туристском рынке: направления, объем услуг, цена. Оптовая и розничная продажа турпродукта.
34. Рекламная деятельность в туризме.
35. Сертификат безопасности. Страхование при поездках.
36. Основы квалификационных требований к персоналу в индустрии туризма.

37. Занятость в туризме по данным ВТО и ОЭСР.
38. Уровни подготовки специалистов туризма и гостиничного хозяйства.
39. Российские образовательные стандарты. Международная стандартная классификация профессий (МСПК-88).
40. Принципы формирования учебных программ для подготовки специалистов в области туризма. Управление процессом обучения персонала в организациях индустрии туризма.

Пример экзаменационного билета

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии геологии туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 05.04.02 «География»

Дисциплина «Актуальные проблемы развития рынка туристской индустрии»

БИЛЕТ 1

1. Рекламная деятельность в туризме.
2. Сертификат безопасности. Страхование при поездках

Зав. кафедрой

д.г.н., профессор Беликов М.Ю.

Методические рекомендации по подготовке и сдаче экзамена

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса.

Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Литература» приведен список книг, учебников, периодических изданий и ресурсов Интернета, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки экзамена

Оценка «отлично» ставится студенту, ответ которого содержит

- глубокое знание материала курса;
 - знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;
 - знание литературы по курсу.
- Оценка «хорошо» ставится студенту, ответ которого:
- демонстрирует знания материала по программе;
 - содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, ответ которого:

- содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

5.1 Основная литература:

1. Ветитнев, А.М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для академического бакалавриата / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 402 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE.

2. Боголюбов, В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.С. Боголюбов, С.А. Быстров, С.А. Боголюбова. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 256 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/01E710EA-FFDA-4DDA-B8F6-C3CEFAE3B85E.

3. Морозов, М.А. Экономика организации туризма: учебник для академического бакалавриата / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2018. - 290 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/F4B33787-BDD1-40FD-B48F-FBC5C67BE604.

4. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т.А. Казакевич. - 2-е изд., доп. - М.: Юрайт, 2018. - 185 с. - Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечной системе Юрайт.

5.2 Дополнительная литература:

1. Бабкин, А.В. Специальные виды туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие. - Москва: Советский спорт, 2008. - 209 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53248>.

2. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 399 с. (КубГУ, 15 шт.)

3. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 366 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/959402>.

5.3 Периодические издания:

1. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
2. Российский журнал менеджмента
3. Журнал «Новый менеджмент»
4. Журнал «Тор-Manager»
5. Журнал «Генеральный Директор»
6. Журнал «Компания»
7. Журнал «Управление компанией»
8. Журнал «Das Management»
9. Журнал «Бизнес, менеджмент и право»
10. Журнал «Инновационный менеджмент»
11. Журнал «Менеджмент в России за рубежом»
12. Журнал «Маркетинг. Менеджмент»
13. Журнал «Российский журнал менеджмента»
14. Журнал «Управление персоналом»
15. Интернет-журнал «Тайм-менеджмент»

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru>;
2. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
3. Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru>;
4. Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – <http://ecsocman.edu.ru/>.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Методические рекомендации по проведению устного опроса.

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;
- оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.

Лекция-дискуссия – это активный метод, позволяющий научиться отстаивать свое мнение и слушать других. Дискуссия рождает мысль, активизирует мышление, а в учебной дискуссии к тому же обеспечивает сознательное усвоение учебного материала как продукта мыслительной его проработки.

Метод дискуссии используется в групповых формах занятий. На лекции дискуссионный вопрос, вызвавший сразу несколько разных ответов из аудитории, не приводя к выбору окончательного, наиболее правильного из них, создает атмосферу коллективного размышления и готовности слушать преподавателя, отвечающего на этот дискуссионный вопрос.

Критерии оценки качества лекции-дискуссии:

При анализе качества лекции-дискуссии проводится оценка результативности лекции по следующему набору критериев:

- степень реализации плана лекции;
- информационно-познавательная ценность лекции;
- воспитательное воздействие лекции.

Методические рекомендации по проведению семинарских занятий

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки и обсуждения.

Преподаватель заранее объявляет тему, которая будет изучаться на практическом занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с данной темой, освоить основные понятия и термины, а также продумать ответы на поставленные преподавателем вопросы. Целесообразно иметь отдельную тетрадь для выполнения заданий, качество которых оценивается преподавателем наряду с устными выступлениями.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников.

На занятии с помощью контрольных вопросов преподаватель проверяет подготовку к нему студентов и оценивает уровень знаний. Далее преподаватель организует обсуждение поставленных проблем. При необходимости совместными усилиями группы студентов и преподавателя может быть подробно проанализирован стандарт и найдены пути его выполнения. Студенту также разрешается консультироваться с преподавателем и по другим вопросам и получать от него наводящие разъяснения. После окончания занятия студентам выставляются оценки за работу на занятии. По каждой теме занятий, предусмотрены письменные и устные ответы на вопросы преподавателя.

Критерии оценки выполнения заданий:

Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий;

- строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ новыми примерами, умеет применить знания в новой ситуации;

- может установить связь между изучаемым материалом и материалом, усвоенным ранее при изучении других дисциплин.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- ответ студента удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5, но дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

- студент допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;

- допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент:

- не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо для оценки 3.

- не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу –

квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методика выполнения реферативных работ.

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка «*отлично*» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «*хорошо*» ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «*не удовлетворительно*» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучения материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Подготовка к экзамену.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1	Состояние естественных и гуманитарных наук на современном этапе в сфере туристической индустрии	1. Дайте определение и характеристику туризму как объекту управления. 2. Классифицируйте особенности туризма как объекта управления. 3. Определите цели менеджмента частных туристических предприятий. 4. Какие факторы оказывают влияние на деятельность туристических предприятий. 5. В чем суть и специфика туристических услуг. 6. Причины неоднородности спроса на туристические услуги. 7. Классификация и управление гостиничными предприятиями. 8. Критерии классификации гостиничных предприятий.	У
2	Современное понимание общества и социально-культурные аспекты	1. Критерии, определяющие уровень комфорта в гостиницах. 2. Изучить наиболее распространенные системы классификации гостиниц. 3. Какие формы управления гостиницей существуют? 4. Критерии классификации и управления предприятиями общественного питания. 5. Дать определение специализированным предприятиям общественного питания. 6. Охарактеризовать рестораны быстрого обслуживания. 7. Выявить факторы необходимые для успешного функционирования ресторана. 8. Перечислите главные критерии при выборе места для ресторана?	У
3	Теоретические проблемы отдельных направлений туристической деятельности и индустрии гостеприимства.	1. Какие профессии входят в состав основной кухонной бригады? 2. Преимущества и недостатки франшизы в ресторанном бизнесе. Приведите примеры. 3. Какие определения включает авиационная перевозка пассажиров? 4. Включают ли согласованные авиамаршруты стыковочные рейсы? 5. Какие права имеют транзитные пассажиры стыковочных рейсов? 6. Какие права имеют иностранные пассажиры морских круизов? 7. Какие условия являются обязательными для выполнения чартерного рейса? 8. Основные принципы организации работы турагента. 9. Особенности создания туров туристической фирмой.	У, Р

4	Перспективы теории туристической деятельности в новых исторических условиях.	1. Особенности продвижения и сбыта туров на туристском рынке. 2. Структура управления туроператорской фирмой. 3. Структура управления турагентской фирмой. 4. Охарактеризуйте деятельность основных компаний сектора онлайн-распределения в туризме. 5. В чем заключаются «новые методы» электронного распределения в туризме? 6. Объясните понятие виртуальной консолидации. 7. Сформулируйте особенности онлайн-бронирования в гостиницах. 8. Специфика участия авиакомпаний в онлайн-распределении туристского продукта.	У
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, Л – лекция-дискуссия, С – семинар-дискуссия			

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для освоения учебной дисциплины в процессе обучения, проведения лекций-дискуссий, семинаров дискуссий и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Excel 2007, Microsoft Office Power Point 2007.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для освоения учебной дисциплины «Технологии продаж» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащённость
1	Лекционные занятия	– лекционная аудитория, оснащённая мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала; – демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы
2	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащённое мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской
3	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащённый компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета